



**PARADOXOS NO USO DE TECNOLOGIAS MÓVEIS NA AUDITORIA CONTÁBIL:  
EVIDÊNCIAS E ESTRATÉGIAS PARA GERENCIAMENTO**

**PARADOXES IN THE USE OF MOBILE TECHNOLOGIES IN ACCOUNTING  
AUDITING: EVIDENCE AND MANAGEMENT STRATEGIES**

**PARADOJAS EN EL USO DE TECNOLOGÍAS MÓVILES EN LA AUDITORÍA  
CONTABLE: EVIDENCIAS Y ESTRATEGIAS DE GESTIÓN**



10.56238/bocav25n75-005

**Kathiane Benedetti Corso**

Doutora em Administração

Instituição: Universidade Federal do Pampa

E-mail: [kathi.corso@gmail.com](mailto:kathi.corso@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0000-0000-0000>

**Melina Marin Decresci**

Mestre em Administração

Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul

E-mail: [melina.marind@hotmail.com](mailto:melina.marind@hotmail.com)

Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-7584-5272>

**Ariel Behr**

Doutor e Mestre em Administração

Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul

E-mail: [behr.ariel@gmail.com](mailto:behr.ariel@gmail.com)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9709-0852>

---

**RESUMO**

A relação dos usuários com as tecnologias móveis nos ambientes organizacionais que possuem a mobilidade como principal característica, ocasiona preocupações a partir da identificação de manifestações sociais positivas e negativas. Nesse contexto, a presente pesquisa tem como objetivo geral identificar a manifestação de paradoxos no uso das tecnologias móveis e sem fio na profissão de auditoria contábil, e busca especificamente: 1) identificar o perfil de uso de tecnologia móvel dos auditores contábeis independentes; 2) descrever as manifestações dos paradoxos de uso da tecnologia móvel vivenciadas pelos auditores contábeis independentes; 3) identificar as estratégias criadas pelos auditores para gerenciar os paradoxos de uso da tecnologia móvel. Trata-se de um estudo qualitativo, de caráter exploratório, tendo como unidades de análise auditores independentes. Dentre os principais achados foi possível observar a manifestação de todos os paradoxos presentes na literatura, porém, determinados paradoxos tiveram um aspecto menos evidentes, além disso, foram identificadas as estratégias de enfrentamento específicas para cada destes que posteriormente servem de subsídio para auxiliar as empresas de auditoria a realizarem programas de utilização das tecnologias móveis.

**Palavras-chave:** Auditoria Contábil. Paradoxos. Sociomaterialidade. Tecnologias Móveis.

**ABSTRACT**

The relationship between users and mobile technologies in organizational environments that feature mobility as a key characteristic raises concerns due to the identification of both positive and negative social manifestations. In this context, the present research aims to identify the manifestation of paradoxes in the use of mobile and wireless technologies in the accounting audit profession. Specifically, it seeks to: 1) identify the mobile technology usage profile of independent accounting auditors; 2) describe the manifestations of the mobile technology usage paradoxes experienced by independent accounting auditors; and 3) identify the strategies created by auditors to manage these mobile technology usage paradoxes. This is a qualitative, exploratory study, with independent auditors as the units of analysis. Among the main findings, it was possible to observe the manifestation of all the paradoxes present in the literature, although some paradoxes were less evident. Additionally, specific coping strategies for each paradox were identified, which subsequently serve as a basis to assist auditing firms in implementing mobile technology usage programs.

**Keywords:** Accounting Audit. Mobile Technologies. Paradoxes. Sociomateriality.

**RESUMEN**

La relación de los usuarios con las tecnologías móviles en entornos organizacionales donde la movilidad es una característica principal genera preocupaciones a partir de la identificación de manifestaciones sociales tanto positivas como negativas. En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo general identificar la manifestación de paradojas en el uso de tecnologías móviles e inalámbricas en la profesión de auditoría contable, y busca específicamente: 1) identificar el perfil de uso de tecnología móvil de los auditores contables independientes; 2) describir las manifestaciones de las paradojas en el uso de la tecnología móvil experimentadas por los auditores contables independientes; 3) identificar las estrategias creadas por los auditores para gestionar las paradojas en el uso de la tecnología móvil. Se trata de un estudio cualitativo, de carácter exploratorio, que tiene como unidades de análisis a auditores independientes. Entre los principales hallazgos, se observó la manifestación de todas las paradojas presentes en la literatura; sin embargo, algunas de ellas se presentaron de manera menos evidente. Además, se identificaron estrategias específicas de afrontamiento para cada una de estas, las cuales posteriormente sirven como insumo para apoyar a las empresas de auditoría en la implementación de programas de uso de tecnologías móviles.

**Palabras clave:** Auditoría Contable. Paradojas. Sociomaterialidad. Tecnologías Móviles.

## 1 INTRODUÇÃO

A forma como o trabalho é disposto e desenvolvido no ambiente organizacional vem se transformando com a evolução na adoção e na utilização das tecnologias digitais (PORTER; HOFF, 2020), tais como, as tecnologias de informação móveis e sem fio (TIMS). Com o aumento dos trabalhos desenvolvidos em locais físicos e o uso das tecnologias móveis, surgem uma gama de questões problemáticas (WANG; LEE, 2020), que resultaram em investigações dos aspectos sociais positivos e negativos nessa relação paradoxal. Com base nisso, o tema desta pesquisa são os paradoxos do uso das tecnologias móveis na profissão de auditoria contábil. Para tanto, a implementação e o desenvolvimento de novas tecnologias nos ambientes organizacionais são motivadas pelo alto desejo de acelerar o ritmo de trabalho e economizar tempo (KAKIHARA; SORENSEN, 2001). De acordo com Corso, Freitas e Behr (2013), à medida que as tecnologias evoluem, elas promovem o progresso e criam paradoxos sociais capazes de afetar as pessoas nos âmbitos pessoal e social.

Logo, os paradoxos da tecnologia móvel (LUNARDI; DOLCI; WENDLAND, 2013) emergem no processo de ação e experiência dessa tecnologia, a partir da perspectiva do usuário, levando-se em consideração que ações e experiências são dependentes de fatores situacionais e contextuais. Nesse sentido a ideia de que a tecnologia é paradoxal e se comporta paradoxalmente, é definida como uma situação, ato, ou comportamento que parece ter qualidades históricas ou inconsistentes (JARVENPAA; LANG, 2005).

Os estudos realizados (BORGES; JOIA, 2013) para compreender as manifestações desses impactos positivos e negativos caracterizados por paradoxos, identificados no uso das TIMS (JARVENPAA; LANG, 2005), mostram ser pertinente investigar o uso de tecnologias digitais em diferentes setores, formas de trabalho, empregos de profissionais (BORGES; JOIA, 2013). Dentre eles, a profissão de contador possui diferentes formas de atuação, como a de auditor contábil independente, que atua de forma móvel, desenvolvendo suas atividades no ambiente de cada cliente, e tem como seus principais instrumentos de trabalho as TIMS, que

proporcionam a flexibilidade diante da versatilidade e nomadismo em sua atividade profissional.

Nesse sentido, o uso de dispositivos eletrônicos e as crescentes complexidades dos sistemas de contabilidade computadorizados, como o *Enterprise Resource Planning* (ERP), levaram ao fenômeno da explosão de dados (SALUR; KATTAR, 2021). O grande número de transações reportadas e a necessidade de especialistas financeiros e auditores acessarem todos esses dados (ROUHANI et al., 2016) e adquirirem informações em tempo real, para tomar decisões eficientes, têm contribuído para a substituição gradual da auditoria ‘manual’ tradicional e seus métodos, pelas novas Técnicas de Auditoria Assistida por Computador (CAAT), suportadas por sistemas de *business*

*intelligence* (BI).

Emerge, portanto, uma preocupação no sentido de entender como os profissionais de auditoria contábil identificam as manifestações dos paradoxos no uso de tecnologias móveis e quais as estratégias de enfrentamento utilizadas. A partir do contexto apresentado, tem-se como pergunta de pesquisa: Como os paradoxos de uso das tecnologias móveis se manifestam e quais as estratégias de enfrentamento no contexto da atividade profissional de auditoria contábil?

Sendo assim, busca-se através do objetivo geral: investigar a relação paradoxal existente no uso das tecnologias de informação móveis por auditores contábeis independentes e especificamente: (1) identificar o perfil de uso de tecnologia móvel dos auditores contábeis independentes; (2) descrever as manifestações dos paradoxos de uso da tecnologia móvel vivenciadas pelos auditores contábeis independentes; (3) identificar as estratégias criadas pelos auditores para gerenciar os paradoxos de uso da tecnologia móvel.

## **2 PARADOXOS NO USO DAS TECNOLOGIAS MÓVEIS**

Pesquisas que relatam as decorrências do uso de tecnologias da informação (TI) apontaram resultados com efeitos tanto positivos (maior relação com a família e produção elevada) quanto negativos (usuários estressados, vida profissional e pessoal sem distinção) (MESSENGER, 2019; PARK; CHO, 2020). De acordo com vários autores, as tecnologias de telefones celulares sem fio, como *smartphones*, são conceitualmente repletas de paradoxos que parecem aumentar à medida que são lançados novos dispositivos tecnológicos no mercado, que incorporam novas dimensões, possibilidades de uso e recursos, tornando a relação dos usuários com essas tecnologias mais complexas (BALASUBRAMANIAN; PETERSON; JARVENPAA, 2002; URBACZEWSKI; VALACICH; JESSUP, 2003; DEKLEVA, 2004).

A teoria do paradoxo é base que introduz o próprio conceito de paradoxo, que são os “elementos contraditórios, mas inter-relacionados, que existem simultaneamente e persistem ao longo do tempo” (SMITH; LEWIS, 2011, p. 382). Essa definição enfatiza dois elementos fundamentais: a contradição, que destaca os conflitos entre dois elementos; e a interdependência, que descreve a coexistência, a sinergia e a natureza entrelaçada desses elementos contraditórios (ANDRIOPOULOS; GOTSI, 2017). Além disso, a palavra ‘paradoxo’ desencadeia um significado baseado no contexto (LEWIS, 2000), e alguns contextos são mais propensos a produzir tensões do que outros (JARZABKOWSKI; PINCH, 2013). No Quadro 1 encontra-se um compilado das decorrências paradoxais no uso das tecnologias móveis.

Tabela 1 - Decorrências paradoxais

Paradoxo	Definição	Autores
Móvel e Fixo	As TIMS apresentam como principais características: leveza e tamanho pequeno. Isso propicia que o indivíduo possa estar móvel e possuir característica fixa, pelo seu número de telefone ou pelos diferentes meios digitais que o colocam em um ponto fixo de contato.	SØRENSEN (2011)
Liberdade e Escravidão	Ao mesmo tempo que o indivíduo possui liberdade, também pode ter a percepção de escravidão. Ao se tornar um indivíduo livre e independente da dimensão do espaço, enquanto permanece vinculado com seu contexto de trabalho, a barreira entre o tempo e o espaço de trabalho e o de não trabalho se dissipa.	MICK; FOURNIER (1998) JARVENPAA; LANG (2005)
Independência e Co-dependência	A ação independente do indivíduo somente é compreendida em um contexto que considera a dependência e a inter-relação com outros indivíduos, com quem se estabelecem fluxos de comunicação e de coordenação. Os recursos, que potencialmente permitem que o indivíduo esteja conectado independentemente das dimensões de tempo e espaço, criam uma forma de dependência que, invariavelmente, coexiste com a independência.	JARVENPAA; LANG (2005) SØRENSEN (2011)
Próximo e Distante	O uso das TIMS proporciona ao indivíduo a possibilidade de estar conectado e virtualmente próximo, mesmo fisicamente distante, eliminando a barreira do espaço físico entre as comunicações.	ARNOLD (2003)
Público e Privado	Paradoxo relacionado ao comportamento dos indivíduos em relação aos seus espaços públicos e privados, enfatizando que, frequentemente, realizam conversas privadas em espaços públicos, o que pode provocar interferência em atividades de outros indivíduos presentes.	JARVENPAA; LANG (2005)
Ocupado e Disponível	Estar disponível só é possível em um contexto, porque a <i>status</i> de ocupado também pode ocorrer. Estar disponível não significa que o indivíduo pode iniciar um novo fluxo de comunicação, embora muitas vezes ocorra a inversão das prioridades.	ARNOLD (2003)
Produção e Consumo	As TIMS podem ser um instrumento de produtividade na medida em que apoiam o indivíduo em suas atividades, otimizando sua vida pessoal e profissional. No entanto, o aumento da produtividade vem acompanhado da necessidade de consumo de recursos - produzir exige consumir.	JARVENPAA; LANG (2005) ARNOLD (2003)
Planejamento e Improvisação	O indivíduo se vê em um contexto no qual o imprevisto e o fluxo descoordenado de ações dividem o espaço com a intenção planejada, e ele simplesmente não tem mais condições de planejar antecipadamente, deixando que o acaso e o imprevisto coordenem as suas atividades.	MICK; FOURNIER (1998) JARVENPAA; LANG (2005)
Competência e Incompetência	Paradoxalmente, uma competência adquirida para o uso de comunicações instantâneas pode, por exemplo, ter consequências negativas sobre a competência da linguagem. O uso de <i>smartphones</i> durante uma reunião pode prover informações relevantes para o indivíduo, mas ao mesmo tempo implicar em distração e superficialidade.	MICK; FOURNIER (1998) JARVENPAA; LANG (2005) JARVENPAA; LANG; TUUNAINEN (2005)
Engajamento e Desengajamento	A tecnologia móvel possibilita à pessoa escolher diferentes contextos para se engajar e ao mesmo tempo permite o desengajamento, levando-o a criar o seu próprio fluxo de ação, independentemente das barreiras de tempo e de espaço.	JARVENPAA; LANG (2005) ARNOLD (2003)
Controle e Caos	A natureza da tecnologia móvel permite conexão permanente, e a atividade permite que as pessoas assumam o controle a qualquer momento, onde quer que estejam, quer se trate de negócios, família ou amigos. Os produtos tecnológicos são frequentemente posicionados como facilitadores do controle e da liberdade das atividades. No entanto, essas mesmas tecnologias também podem gerar as condições opostas de agitação e dependência.	MICK; FOURNIER (1998) JARVENPAA; LANG (2005)

Autonomia e Vício	O relacionamento é particularmente desafiador para os profissionais, porque estão ligados por um duplo conjunto de interesses: ‘uma forte preferência pela autonomia’ e ‘a responsabilidade de proteger os interesses dos clientes e/ou da sociedade em geral’.	MAZMANIAN; ORLIKOWSKI; YATES, (2013)
Novo e Obsoleto	Os consumidores experimentam o paradoxo novo/obsoleto de forma tão consistente em muitas classes de produtos, especialmente a variedade de alta tecnologia.	MICK; FOURNIER (1998)
Integração e Isolamento	A tecnologia pode facilitar a interação entre pessoas, como pode provocar a separação delas.	MICK; FOURNIER (1998)
Eficiência e Ineficiência	Os produtos tecnológicos não apenas economizam tempo, mas também o consomem, no mínimo exigindo novos compromissos de tempo que os consumidores não percebem até que tenham experimentado ou possuído a tecnologia.	MICK; FOURNIER (1998)
Ilusão e Desilusão	Quando os usuários adquirem seu primeiro dispositivos móvel ou atualização para modelos mais recentes e serviços, eles têm certas expectativas, mas podem se decepcionar quando percebem que os novos <i>designs</i> entregues são apenas uma aproximação grosseira das promessas.	JARVENPAA; LANG (2005)
Continuidade e Assincronicidade	Oferece a oportunidade de monitorar o fluxo de informações pelo recebimento assíncrono dos e-mails e mensagens, quando o usuário lê uma mensagem, há a decisão de responder imediatamente, mais tarde ou não realizar nenhuma ação. A variedade de tais micro decisões, juntamente com as zonas de amortecimento de assincronicidade proporcionam uma sensação de controle.	MAZMANIAN; ORLIKOWSKI; YATES, (2013)
Criatividade Fluída e Limitada	A TI móvel também tem o potencial de ser uma tecnologia disruptiva, apoiando uma transformação da forma como as decisões são tomadas, a inovação realizada ou os serviços prestados.	SØRENSEN (2011)
Colaboração Fluída e Limitada	A TI móvel pode apoiar uma maior individualização das atividades de trabalho e, ao mesmo tempo, reduzir a barreira de interação entre as barreiras espaciais e temporais e, portanto, tornar possíveis os esforços coletivos, onde antes não eram.	SØRENSEN (2011)
Controle Fluído e Limitado	O apoio à gestão do trabalho com a TI móvel com distinção da tecnologia que proporciona meios de controle em oposição à oportunidades de maior discricção individual nas decisões.	SØRENSEN (2011)
Satisfação e Criação de necessidades	Esse paradoxo é relativamente sutil à medida que a nova tecnologia entra na vida de um consumidor, ela pode deslocar o conhecimento usado para resolver problemas atuais, conscientizar sobre necessidades que a tecnologia pode atender, mas que não foram percebidas anteriormente, e exigir adaptações que são cansativas.	MICK; FOURNIER (1998)
Matriarcal e Patriarcal	O trabalhador da linha de frente pós-fordista pode atuar de forma independente no mundo dos clientes, produtos e serviços, enquanto a hierarquia tradicional é mediada pelo telefone celular. O usuário deste é um servo, um funcionário, sem independência e ação autônoma, mas também é um tomador de decisões, livre para agir e se mover sem supervisão direta, usando discricção e julgamento.	SØRENSEN (2011)

Fonte: Adaptado de Junges *et al.*, (2018).

Conforme evidencia-se no Quadro 1, os paradoxos tiveram seus primeiros mapeamentos a partir de Mick e Fournier (1998), seguido de Arnold (2003), Jarvenpaa e Lang (2005), Jarvenpaa, Lang e Tuunainen (2005), Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) e Sorensen (2011) compõem a literatura científica do tema.

## 2.1 AUDITORES CONTÁBEIS E O USO DE TECNOLOGIAS MÓVEIS

A auditoria contábil é a análise da situação financeira de uma organização, que é feita a partir do exame de informações contábeis e de inspeções internas, como fluxo de caixa, balanço patrimonial e a Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) (LOMBARDI *et al.*, 2021). Sua realização compete a um auditor, com formação em Ciências Contábeis, registro no Conselho Regional de Contabilidade (CRC) (Normas Brasileiras de Contabilidade - NBC TA 200-R1), que sofreu mudanças nas últimas décadas em função do avanço da tecnologia da informação. À medida que as organizações processam mais dados eletronicamente, os auditores devem considerar a validade e a integridade das provas (REZAEI; REINSTEIN, 1998).

O grande número de transações reportadas e a necessidade de especialistas financeiros e auditores acessarem todos esses dados (ROUHANI *et al.*, 2016) e adquirirem informações em tempo real, para tomarem decisões eficientes, têm contribuído para a substituição gradual da auditoria 'manual' tradicional e seus métodos, pelas novas CAAT suportadas por sistemas de BI.

Lee e Tajudeen (2020) observaram a inteligência artificial utilizada para automatizar o processo tradicional de análise de dados, que inclui a coleta e a preparação dos dados de auditoria, cópia e transposição de informações entre o banco de dados/*software* (*System analysis Program mentwicklung* - SAP) e ferramentas (*Microsoft Excel*), organizando as informações, com base em diversos critérios de seleção, integrando notas manuais e relatórios. Todos esses processos melhoraram muito o processo de auditoria, ou seja, o avanço da tecnologia pode facilitar o desempenho dos auditores.

## 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo teve como objetivo investigar a relação paradoxal existente no uso das tecnologias de informação móveis por auditores contábeis independentes e suas estratégias de enfrentamento. Para tanto, optou-se por uma pesquisa de abordagem qualitativa, de cunho exploratório, tendo como unidade de análise auditores independentes que atuam com auditoria externa e os gerentes de tecnologia da informação de empresas de auditoria contábil.

Para tanto, foram utilizadas entrevistas semiestruturadas, com a finalidade de atender aos objetivos da pesquisa, podendo ser utilizada como a única técnica de pesquisa, como técnica preliminar ou ainda associada a outras técnicas (FRASER; GONDIM, 2004). Os sujeitos de pesquisa

do presente estudo diz respeito a auditores independentes entre 23 e 62 anos, oriundos da cidade de Porto Alegre/RS. O contato com os entrevistados ocorreu através de mensagens via aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones, *WhatsApp*, além disso, também foram enviados convites, via e-mail, aos entrevistados que aceitaram participar, para a realização da entrevista. No que tange a realização das entrevistas, estas ocorreram por meio da plataforma de comunicação virtual *Microsoft Teams*, em função de ter a possibilidade de gravação das entrevistas, sem custo adicional, para posterior transcrição do conteúdo coletado.

O roteiro da entrevista semiestruturada foi dividido de acordo com cada objetivo específico deste estudo, sendo realizadas perguntas em cada um dos blocos, seguindo o desenho de pesquisa. Para sua validação, foi realizado um pré-teste das perguntas, através de entrevistas com os 3 primeiros entrevistados, dentro do grupo dos 23 auditores independentes. Após a realização do pré-teste, as questões foram modificadas e complementadas, a partir da dificuldade de entendimento dos 3 primeiros entrevistados, sendo necessário um ajuste, para melhor compreensão no questionamento e conceder segurança para a explanação do relato nas 20 entrevistas a serem realizadas. Logo, o roteiro da entrevista apresentou 3 blocos: a) perfil do usuário; b) descrever as manifestações dos paradoxos de uso da tecnologia móvel vivenciadas pelos auditores contábeis independentes; c) estratégias de enfrentamento.

As entrevistadas tiveram em média 1 hora e 15 minutos de duração em cada entrevista, tendo um total de 29 horas e 30 minutos de gravação entre as coletas realizadas com os entrevistados, para identificação dos respondentes nos resultados deste estudo optou-se por utilizar a letra A para caracterizá-los. A transcrição foi realizada através do programa de *Transkriptor*, em que possui a funcionalidade de transcrever as gravações em mp4 para arquivo em formato de *Microsoft Word*, facilitando a utilização do documento para análise de dados no software *NVivo*. Foram um total de 611 páginas de conteúdo coletado, sendo em média 26 páginas de conteúdo por entrevistado, onde a entrevista com menor tempo de duração teve 39 minutos, resultando em 11 páginas, e a com maior duração teve 125 minutos, resultando em 37 páginas. A análise de conteúdo (BARDIN, 2015), utilizou os núcleos temáticos das próprias questões do roteiro de entrevistas como categorias iniciais. Para apoiar esse processo, utilizou-se o *software* *Nvivo*, versão 13.

## **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

### **4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES**

O grupo de entrevistados foi composto por 23 entrevistados, que atuam entre as 10 maiores empresas de auditoria contábil independente reconhecidas em nível global, na cidade de Porto Alegre (POA)/Rio Grande do Sul (RS).

As funções dos entrevistados são: 20 atuam na análise das demonstrações financeiras; 2 em

testes de controles internos e de TI. Os cargos e funções são: Sócios (4), Diretor (2), Gerente (3), Supervisor (1), Sênior (6), Semi Sênior (1), Assistente (5) e *Trainee* (1). O tempo de atuação na auditoria contábil variou de quatro meses a 42 anos. A idade média dos entrevistados é de 39 anos, sendo a maior idade 62 anos; e a menor, 23 anos. No que tange ao tempo médio de atuação, este foi de 13 anos, significando que, mais da metade dos entrevistados utilizam as tecnologias móveis, desde o momento do seu ingresso na profissão, destes 30% consideram-se do gênero feminino e 70% masculino.

Em relação às tecnologias móveis utilizadas pelos auditores contábeis para o desenvolvimento de suas atividades, estas foram *Notebook, Smartphone e Tablet*.

#### 4.2 MANIFESTAÇÕES DOS PARADOXOS DE USO DA TECNOLOGIA MÓVEL VIVENCIADOS PELOS AUDITORES CONTÁBEIS INDEPENDENTES

O paradoxo do uso de tecnologias móveis de **Liberdade e Escravidão** está relacionado com a possibilidade de facilitar a independência ou a redução de restrições, e ao mesmo tempo leva a dependência ou ao acréscimo delas (MICK; FOURNIER, 1998). Desse modo, o aspecto de liberdade possibilitado pelas tecnologias móveis, na execução dos trabalhos de auditoria contábil, teve sua comprovação de manifestação a partir dos relatos dos entrevistados, em que mencionam: A1 “Antigamente estávamos muito reféns à estrutura física; o notebook e o celular são de fácil transporte e com a mesma performance se tu estivesse no escritório, promove mobilidade”.

Já o A6 pontuou um sentimento pessoal em relação à sensação observada pelo uso das tecnologias móveis: “Posso ir a qualquer cafeteria, sentar onde quiser, só pedir a internet e desenvolver a atividade; liberdade sentida que ao mesmo tempo que posso tomar um café, se tem a liberdade de se movimentar, só necessita do notebook; proporcionando um prazer gigante”.

Quanto ao sentimento de escravidão este se identificou nos relatos como o A 6: “Assim como tem a liberdade, elas podem oferecer um pouco preso, de tanto que se está conectado, se mistura o trabalho com o lazer; consegue fazer mais coisas em menos tempo; sensação de invasão, pelo excesso”, e o A7, ponderou o aspecto de invasão em momentos fora do ambiente de trabalho: “Sim, principalmente em momentos de descanso, momentos familiares que tu não consegue desligar; uma vez logado não quer dizer que esteja disponível”.

Quanto ao paradoxo **Ocupado e Disponível**, tem-se que a presença do celular sinaliza que outras pessoas precisam do usuário; que o indivíduo está no centro de um fluxo importante de comunicação e de uma rede de relacionamentos (FRISSEN, 2000). Ele visivelmente ocupado é, da mesma forma, visivelmente disponível - aberto ao engajamento, indiscriminadamente, promiscuamente.

Não se pode estar disponível sem atender chamadas, fazer arranjos, estar ocupado

ininterruptamente (ARNOLD, 2003). Foi possível identificar a manifestação do paradoxo de ocupado e disponível no relato do A1: “Para colegas quase sempre; para clientes restringe o horário, não dá a disponibilidade de tempo inteiro; disciplinar os clientes no horário de expediente; costume responder imediatamente quando recebe e volta para a atividade”; do A7: “O tempo todo; frequência mínima de 50 % do teu dia; até momento; 08 às 08 disponível; Contatos via telefone imediato, dificilmente postergar, me sinto na obrigação de atender; para e-mails, de uns meses para cá determinei período para visualizar e responder”; do A17: “Toda hora, com celular em mãos, estou conectado, não desativo o perfil de trabalho; Normalmente respondo rápido; difícil demorar 1 dia para responder, priorizo conforme a demanda do dia”. No que se refere ao paradoxo **Competência e Incompetência**, fica notório que atualmente as pessoas estão usando suas competências recém-adquiridas e habilitadas pela tecnologia para realizar novas tarefas ou tentam executá-las melhor, logo experimentam uma nova sensação de incompetência.

A capacidade de fazer qualquer coisa, a qualquer hora e em qualquer lugar dá aos usuários de tecnologia móvel um conjunto completo de novas competências. Isso lhes permite fazer coisas que não podiam fazer antes, mas fazê-las de forma mais eficiente e eficaz (JARVENPAA; LANG, 2005; JARVENPAA; LANG; TUUNAINEN, 2005; MICK;

FOURNIER, 1998). A manifestação do paradoxo de competência e incompetência ocasionado pelo uso das tecnologias móveis, pode ser identificada nos relatos, como o do A2: “grande parte das vezes ela (tecnologia móvel) proporciona sensação de incompetente, onde perdemos o contato físico com clientes, por ser mais virtual”; do A6: “Antes não eram exigidas certas coisas que agora com as tecnologias móveis são mais exigidas; fica à mercê dessas tecnologias para adequar e agir da melhor forma, necessidade de rapidez; e do A13: “a informação é muito mais rápida do que a gente consegue responder”.

Já o paradoxo **Controle e Caos**, evidencia que as mesmas tecnologias também podem gerar as condições opostas de agitação e dependência (MICK; FOURNIER, 1998; JARVENPAA; LANG, 2005). Identificou-se que as tecnologias móveis em determinados momentos pode causar certa desordem, conforme a explicação do A2 foi em relação ao controle: “Facilitam muito no dia a dia, organização das atividades”, e ao caos: “Por vezes acabam que sim, quando clientes entram em contato pelas diversas maneiras”; A13, igualmente, sobre controle: “Consegue saber se o trabalho, qual o nível e andamento do trabalho; tu tem a informação na tela do computador e do smartphone e sobre o caos: “quando tem uma grande quantidade de demanda de trabalho [...] falta de conhecimento pela equipe”.

Quanto ao paradoxo da **Autonomia e Vício**, o relacionamento é particularmente desafiador para os profissionais porque estão ligados por um duplo conjunto de interesses: ‘uma forte preferência pela autonomia’ e ‘a responsabilidade de proteger os interesses dos clientes e/ou

da sociedade em geral'. Atender esses dois interesses simultaneamente não é simples, e a tensão resultante é aquela que há muito caracteriza o trabalho do profissional. A complexa relação entre o aumento das expectativas e o estresse ficou evidente na linguagem que os participantes usaram para descrever seus relacionamentos com os dispositivos de *e-mail* móvel. A maioria significativa sugeriu ter compulsão de se envolver com o *e-mail* no dispositivo - por exemplo, invocando termos como 'amor-ódio', 'obsessão' e 'vício' (MAZMANIAN; ORLIKOWSKI; YATES, 2013).

É possível identificar a manifestação do paradoxo de **Autonomia e Vício** no relato do A2, para autonomia: "Flexibilidade é de ter tudo na mão, todas as tecnologias são sincronizadas, tu vais poder acessar em qualquer artefato as mesmas informações; o mesmo arquivo que se trabalha no notebook pode se trabalhar no smartphone"; para o vício: "Acessar constantemente a par do trabalho que está fazendo, pois é colaborativo, várias pessoas podem estar acessando constantemente ao mesmo tempo; mal necessário dentro da configuração do trabalho"; o A7 - autonomia: "praticidade; questão de ser múltiplo"; vício: "Hoje não consigo utilizar o papel"; A15 - autonomia: "Resolver outras questões, até mesmo pessoais, pode se fazer algumas coisas juntas; estando em médico, pode ser resolvido em alguma reunião e etc. auxiliam, desde que estabeleça limites"; vício: "Você acaba criando esse vício; em função da dinâmica do trabalho de auditoria; até pq os trabalhos vão evoluindo e as empresas vão evoluindo". No que diz respeito ao paradoxo **Móvel e Fixo**, o híbrido telefone-usuário deve ser geograficamente móvel e ainda desempenhar funções de comunicação, ele também deve ser fixado no lugar, sem essa fixidez, o celular não funciona como um dispositivo de comunicação ponto a ponto. E no desempenho dessa função, o número do celular é a *affordance*, que fornece ao nômade um endereço fixo (ARNOLD, 2003).

A percepção da manifestação deste paradoxo de uso das tecnologias móveis e fixas não teve sua totalidade relatada pela integralidade do grupo de entrevistados, ou seja, alguns respondentes não compreenderam o paradoxo em questão ou não consideraram que o aspecto de fixo fosse presente na profissão de auditoria contábil. Percebe-se nas respostas: A1 - móvel: "Mobilidade, onde estiver pode atualizar WP, ou consultar o WP; sem necessidade de ir ao escritório para finalizar determinado trabalho, ou ir ao cliente para recebimento de informação ou documentação"; fixo: "Ponto único para comunicação com cliente; porém pode acessar em qualquer; fato de parecer fixo ao cliente, funcionalidade de mobilidade em função de estar em qualquer lugar"; A8 - móvel: "bem avançado; flexibilidade de tu fazer algo independentemente do local onde tu estiver, pode fazer qualquer coisa"; fixo: "mesa para apoiar o notebook" e os demais auditores visualizaram apenas o aspecto móvel.

Quanto ao paradoxo **Independência e Codependência**, um grau de independência só é facilitado quando o usuário é codependente, e a conexão entre o eu e o outro deve ser mantida em todos os momentos e lugares, e em tempo síncrono. Quando independente, e no mundo, a codependência é assim afirmada (estou sempre conectável, sempre (potencialmente) contigo). Quando codependente,

a independência é afirmada (estou fora do mundo, mesmo quando coordenamos, mesmo quando falamos) (ARNOLD, 2003).

É possível se observar a manifestação do paradoxo independência e codependência pelos relatos dos auditores: A1 – independência: “Equipe com papéis diferentes, permite uma gestão de acesso; a mobilidade permite o acesso remoto e as pastas que são da responsabilidade; concessão do acesso, permite trabalhar aonde estiver sem estar ao lado do gerente ou superior; codependência: “Da mesma forma; quando se faz o gerenciamento e define os papéis de cada um, necessariamente de duas ou mais pessoas para a execução de uma atividade; gerenciamento de acesso bem feito nos documentos e nas ferramentas utilizadas”; A3 – independência: “Pode desenvolver o trabalho da forma que julgar necessário ou que seja melhor”; codependente: “Quando trava o computador, já dá um pânico de que não consegue realizar o trabalho; é dependente da máquina”.

O paradoxo **Próximo e Distante**, no que se refere ao usuário pode permanecer próximo das pessoas por mais distantes que sejam, pois a conexão entre proximidade física é quebrada. O usuário não está fisicamente próximo de outras pessoas e não quer, necessariamente, estar. Mas ele não está distante e não quer estar. O híbrido próximo/distante, distante/próximo, configura um usuário que está sempre disponível, mas não presente. Distante, mas conectado (ARNOLD, 2003).

O paradoxo de próximo e distante pelo uso das tecnologias móveis, na profissão de auditoria contábil teve sua percepção de manifestação através dos relatos dos auditores, que mencionaram diferentes visões para a sensação. O A1 - próximo: “Colaboração entre as pessoas da equipe; as ferramentas permitem compartilhar documentos, informações e atividades e o melhor desempenho da equipe”; distante: "o fato de eu acessar de qualquer lugar, causa mobilidade; pode realizar o trabalho sem estar fisicamente com a equipe, isso pode ocasionar menos interação, por simplesmente fazer a tarefa que lhe é atribuída"; A21 - próximo: “facilita os inícios, todas as etapas muito das vezes é necessário o contato físico, mas o atendimento virtual facilita”; distante: "Tendência diminuir mais o contato físico”.

No que se refere ao paradoxo **Público e Privado**, este é livre de restrições espaciais e temporais, as pessoas estão cada vez mais conversando de modo privado no espaço público. Isso pode criar atrito e interferir na atividade de outras pessoas e em sua privacidade. Involuntariamente, trocas interpessoais, que deveriam ser privadas, estão acontecendo em público (JARVENPAA; LANG, 2005).

Assim, foi possível identificar a manifestação deste paradoxo de uso das tecnologias móveis público e privado na profissão de auditoria contábil, ao se analisar os dizeres dos auditores entrevistados, sendo o sentimento voltado do reconhecimento em função da liberdade e mobilidade promovida pelas ferramentas móveis.

O A2 relatou, no que se refere ao público: “Uma reunião que você pode utilizar um fone de

ouvido, sem que o público possa escutar”; e ao privado: “pode usar o fone de ouvido, uma forma de sigilo, pode minimizar a tela; evita a divulgação do nome do cliente”. O Auditor 9 - público: “Há essa mistura de hora público hora privado, hora pessoal hora profissional; e vise versa”; privado: “Se fazem necessário sim desde que haja o bom senso; consegue se resolver as duas coisas; bom senso; necessário inverter a ordem do produto”.

Quando tem-se o paradoxo **Produção e Consumo**, os usuários de telefone celular são produtivos porque este permite fluxos de informação, comando e controle ocorram em todos os momentos e lugares, otimizando ou maximizando a participação dentro e entre a vida empresarial, a familiar e a social. O usuário carrega o telefone para cumprir suas responsabilidades e maximizar sua produtividade e eficácia em condições de modernidade tardia (SMITH, 2011). Ao mesmo tempo, porém, o celular é um objeto de consumo.

Diante da utilização das tecnologias móveis e dos questionamentos acerca da percepção dos auditores contábeis, identificou-se que A12 - produção: “Pensando mais nos notebooks, possibilidade de trabalhar com base de dados maiores do que antigamente, proporciona maior assertividade nos testes; diminuir riscos e antes se assumia mais”; consumo: “Consome bastante na energia da pessoa; às vezes não tendo muito tempo de consumo resulta em maior produtividade no trabalho”; A8 - produção “O tempo gasto; surpreende nos casos em que observa desenvolvimento eficaz durante o dia; tu desenvolve mais”; consumo: “Quando vem informação que tu não pediu, ou vem errônea; sistema do cliente não gera informação correta, dependendo de como vem a informação ou extrai”. Já no que se refere ao paradoxo **Planejamento e Improvisação**, as tecnologias móveis podem ser empregadas como ferramentas eficazes de planejamento ativo, permitindo que as pessoas melhorem na coordenação de reuniões e no planejamento do trabalho e no âmbito social – como preparar agendas com antecedência. Nesse sentido, conhecer os poderes que as tecnologias móveis conferem faz com que as pessoas gastem menos tempo e esforço para elaborar cronogramas e, em vez disso, confiar mais na tecnologia que lhes permite compensar a falta de preparação com improvisação (MICK; FOURNIER, 1998; JARVENPAA; LANG, 2005). Foi possível evidenciar, parcialmente, a manifestação do paradoxo planejamento e a improvisação pelos dados fornecidos pelos auditores contábeis.

Iniciando pelo A1, o aspecto de planejamento foi assim evidenciado: “Maneira de realizar uma gestão eficiente mesmo com as ferramentas com muitas funcionalidades” e o A2, também considerou aplicável somente o planejamento: “Auxilia visualizando histórico de auditorias, mais acesso à informação do que antigamente”. No entanto, para o aspecto de improvisação, não se considerou aplicável a profissão de auditoria contábil, em função da necessidade de se seguir uma metodologia própria da empresa. Foram evidenciados os dois paradoxos apenas na fala do A17 - planejamento: “Tempo e horário, organização, independente das tecnologias”; improvisação:

“Várias ferramentas e formas utilizadas para improvisar algum reporte” e A7 - planejamento: “Proatividade; Estando disponível em vários canais; proporciona readequação em determinados momentos”; improvisação: “Muito difícil; ninguém prevê o improvisar”.

Quanto ao paradoxo de **Engajamento e Desengajamento** este se refere ao mais abstrato de todos, visto que, sua negatividade reside no interior da teoria substantiva da tecnologia, afirmando que a realidade humana é tão mediada por botões e maçanetas que a motivação e as habilidades humanas se consumiram. Este desejo de se retirar de um período estressante em ambientes, mas ao mesmo tempo permanecendo envolvido, surgiu em vários grupos de discussões (MICK; FOURNIER, 1998; JARVENPAA; LANG, 2005).

A evidenciação da parcialidade da percepção da manifestação do paradoxo de uso das tecnologias móveis, obteve-se pelos relatos dos auditores, que mencionaram não haver desengajamento, uma vez que se utiliza a tecnologia móvel, com vários meios de se realizar a tarefa, e também pelo A4, que afirmou: “Quando as pessoas falam que estão ali e não estão; Desligada a câmera, desligado microfone”, e pelo A10: “não utilizar as ferramentas para os devidos fins”. Em relação ao aspecto de engajamento, foi possível se observar esse elemento a partir das respostas - A7: “Quando se consegue atender as metas, os resultados, pesquisa, treinamento, conhecimento”; e A11: “Na facilidade de utilização das tecnologias; grande tempo de performance”.

Os consumidores experimentam o paradoxo **Novo/Obsoleto** de forma tão consistente em muitas classes de produtos, especialmente a variedade de alta tecnologia (MICK; FOURNIER, 1998). Ao adquirirem uma nova tecnologia, os usuários descobriram novas funcionalidades e benfeitorias, por vezes evidenciando uma sensação de traição e deslealdade, por perceberem que, após seis meses da compra da nova tecnologia, ela já necessitava de atualizações e que em pouco tempo estaria fora de moda. O paradoxo novo e obsoleto foi evidenciado de forma parcial, uma vez que alguns auditores não consideraram presente o aspecto de obsoleto na utilização das tecnologias móveis na profissão de auditoria contábil.

Assim se apresenta os relatos: A1 - novo: “Sem perspectiva de ter tecnologias que não sejam móveis no trabalho de auditoria; novidade na automação de processos mais braçais; será possível não perder tempo com trabalhos braçais, podendo ter mais tempo para análises”; obsoleto: “e-mails foram substituídos por msgs instantâneas, e-mail restrito a informações documentadas; ferramenta móvel "e-mail" ficou obsoleto; se percebe quando entra outra ferramenta que se consegue fazer mais rápido a mesma função sem perder a qualidade”.

O paradoxo **Eficiência e Ineficiência** está relacionado a altas tecnologias, como computadores, e às baixas, como aspiradores de pó e desumidificadores (MICK; FOURNIER, 1998). Pode-se evidenciar que a percepção da manifestação deste paradoxo na utilização das tecnologias móveis pela profissão de auditoria contábil se apresentou de forma parcial, conforme relatos dos

auditores, em que o A1 sobre eficiência considera: “A forma de estrutura do trabalho de auditoria permanece a mesma; porém a tecnologia móvel fornece mais informações precisas”; e para ineficiência: “Podem gerar o efeito contrário; gerar o maior número de informações, porém sem a devida necessidade; perda de tempo em relação a informação sem efetividade”; A20 - eficiência: “Redução do trabalho braçal; ganho de tempo na execução”; ineficiência: “Quando não se sabe usar, quando não tem intimidade com a ferramenta”.

Na literatura científica também se encontra o paradoxo da **Integração e Isolamento**, mencionado por historiadores e pesquisadores sociais (BOORSTIN, 1978). Logo, as tecnologias móveis podem proporcionar integração por meio da comunicação e da rapidez no contato que proporcionam, porém, podem, do mesmo modo, afastar os usuários do convívio com outras pessoas, por substituírem atividades de integração por manuseio da ferramenta de forma individual (MICK; FOURNIER, 1998).

Na profissão de auditoria contábil a percepção da manifestação deste paradoxo se revelou de forma parcial. Alguns auditores consideraram, independentemente de seu cargo, que as tecnologias promovem somente interação, não sendo identificado o aspecto de isolamento. Evidencia-se os relatos daqueles que identificaram a manifestação integral do paradoxo: A3 - integração: “Quando a equipe trabalha com a mesma informação, compartilhando o arquivo; quando todos estão integrados na mesma rede; um realiza, outro revisa e auxilia no erro”; isolamento: “quando não se tem internet, equipe desconectada”; A1 - integração: “A partir da criação de grupo no WhatsApp para determinado cliente, se cada um estiver num local”; isolamento: “Quando alguém não te responde quando tu pergunta; quando não se possui conhecimento no desenvolvimento das tarefas”.

O paradoxo **Ilusão e Desilusão** é percebido quando os usuários adquirem seu primeiro dispositivo móvel ou atualiza o seu para modelos mais recentes, criando expectativas de participar das alegrias prometidas e promovidas. Relata-se frustração e desilusão quando eles descobrem que a comunicação é limitada em algumas áreas e lugares podem ter pontos mortos, fazendo com que eles tenham a ilusão de que podem se conectar em qualquer espaço, mas, a verdade é que se desiludem quando a conectividade é impedida por falta de sinal.

A percepção da manifestação deste paradoxo se identificou de forma parcial, ou seja, não foi percebida pela totalidade do grupo entrevistado. Dentre os entrevistados que consideraram aplicável, está o A3 - ilusão: “Profissional fica com o computador ligado, mas sem trabalhar”; desilusão: “Percebe que o trabalho não foi concluído somente depois”, o A5 - ilusão: “Maior ilusão a gente achar que vai ser de uma maneira o trabalho, ou seja, acha que vai trabalhar de forma mais rápido e não conseguir; Sensação de que vai ser fácil, rápido, e não é; achar que as pessoas estão disponíveis e não estão;”; desilusão: “Quando você vê que foi efetivo, que utilizou uma ferramenta e não foi produtivo”.

O paradoxo da **Assincronicidade e Continuidade** oferece a oportunidade de monitorar o fluxo de informações pelo recebimento assíncrono dos e-mails e mensagens, quando o usuário lê uma mensagem, há a decisão de responder imediatamente, mais tarde ou não realizar nenhuma ação. Logo, quando se atende o fluxo, não caracteriza que o usuário esteja interagindo com o fluxo de conteúdo recebido, e sim que esteja voltado para obtenção de mais conteúdo (MAZMANIAN; ORLIKOWSKI; YATES, 2006). No paradoxo de assincronicidade e continuidade, evidenciou a sua percepção de manifestação, por meio de relatos, tais como a do A5 - assincronicidade: “recebimento e envio de arquivos tempo real”; continuidade: “possibilidade de continuar uma integração após uma parada”; A10 - assincronicidade: “Respostas imediatas; retornos imediatos; você também se coloca em responder imediatamente, sem uma avaliação concreta; não evidência da forma como tem que ser”; continuidade: "Quando se gera uma nova demanda, em que pode-se responder de forma assíncrono, mas de forma a formalizar e estar dentro do trabalho de auditoria contábil; para melhor qualidade; depende muito do perfil do auditor;”; O paradoxo **Criatividade Fluída e Limitada**, segundo Sorensen (2011), relata que a TI móvel pode oferecer suporte organizacional para o cultivo gradual das práticas de trabalho existentes e, por meio disso, possibilitar ganhos de eficiência e maior flexibilidade. Nesse sentido, os usuários da tecnologia móvel podem utilizar a criatividade para o gerenciamento de situações conflituosas, assim como limitações impostas pela ausência de conexão. Porém, pode gerar esforços para imprevistos, os quais podem ser evitados pelo usuário de forma prévia, fazendo com que a sua criatividade seja limitada (SORENSEN, 2011).

A percepção da manifestação deste paradoxo de uso das tecnologias móveis se evidenciou pelos relatos dos auditores durante as entrevistas, tais como do A2 - criatividade fluída: “Constantemente; novos meios, novas tecnologias para resultados possíveis”; criatividade limitada: “Criatividade não se pode colocar limites na criatividade”; A7 - criatividade fluída: “Cada profissional pode fazer da sua melhor forma”; criatividade limitada: “Copia e cola trabalhos anteriores”;

O paradoxo da **Colaboração Fluída e Limitada** expõem que a TI móvel pode apoiar uma maior individualização das atividades de trabalho. Assim como Sorensen (2011) afirma que o usuário das tecnologias móveis pode achar a solução de forma coletiva, estabelecendo uma interação fluída, ele também pode seguir normas, padrões e diretrizes que ocasionam sua tarefa limitada no sentido de cooperar, realizando suas atividades isoladamente quando utiliza as tecnologias móveis.

A identificação da percepção da manifestação por parte dos auditores contábeis do paradoxo de uso das tecnologias móveis colaboração fluída e limitada se deu de forma parcial, ou seja, determinados auditores não consideraram aplicável na profissão de auditoria contábil. Os entrevistados que perceberam essa manifestação, assim relataram: A3 - colaboração fluída: “Quando tem troca da informação entre a equipe; consegue mais rápido troca com o cliente”; colaboração

limitada: “Quando o computador não liga, tu perdes tempo”; A7 - colaboração fluída: “Colaboração dos projetos; compartilhamento dos conteúdos e projetos”; colaboração limitada: “Na auditoria isso é normal; envia por um lugar e recebe por outro; ou responde a informação sem ter evidência”; Entrevistados que mencionaram não possuir percepção de manifestação dos paradoxos de colaboração limitada presente na utilização das tecnologias móveis pelos auditores contábeis: A2: “Tecnologia ainda não tem limites, sempre poderá melhorar em algum aspecto”.

O paradoxo **Controle Fluído e Limitado** conforme Sorensen (2011) envolve ações programadas (limitada) e ações emergentes (fluida) por parte do gestor, que a utiliza como suporte para o gerenciamento do trabalho – gerindo, controlando e supervisionando as rotinas operacionais – caracterizando um controle fluído, promovendo situações oportunas de aumento à discricção individual nos seus atos e decisões, fazendo com que tenha dificuldade na prática de coordenar e controlar, ocasionando um controle limitado.

Na profissão de auditoria contábil, a percepção da manifestação do paradoxo no uso de tecnologias móveis pelos entrevistados, foi evidenciado pelos relatos como do A3 - controle fluído: “Quando se terminou o trabalho mais rápido”; controle limitado: “Quando o próprio profissional não possui informação; falta de conhecimento de como trabalhar com a tecnologia”; A7 - controle fluído: “Facilidade para o acompanhamento dos projetos”; controle limitado: “Quando preciso desenvolver uma resposta mais técnica, posso não estar utilizando a tecnologia mais adequada naquele momento; precisaria de um equipamento mais adequado para a formalização”.

Porém cabe ressaltar, que houve mais incidência da não percepção do paradoxo do que da percepção de sua manifestação, onde relatos tais como o do A12 “Se enxerga muito pouco” e A19 “Não visualiza controle ilimitado, não se aplica”.

Já no paradoxo **Satisfação e Criação** de necessidades, conforme Mick e Fournier (1998), relaciona-se com a tensão existencial entre satisfazer necessidades e criar outras por meio da tecnologia que faz essas atualizações e volta ao mesmo tempo. Em nível das posses na vida cotidiana, esse paradoxo de criação e satisfação de necessidades é relativamente sutil à medida que a nova tecnologia entra na vida de um consumidor, ela pode deslocar o conhecimento usado para resolver problemas atuais, conscientizar sobre necessidades que a tecnologia pode atender, mas que não foram percebidas anteriormente e exigir adaptações que são cansativas (MICK; FOURNIER, 1998).

Evidencia-se a percepção da manifestação deste paradoxo no uso das tecnologias móveis pelos auditores contábeis, conforme suas falas: A2 - satisfação de necessidades: “Constantemente através da conclusão de tarefas mais rápido”; criação de necessidades: “Constante, quanto mais tecnologia aprende-se, no caso a ferramenta, não o processo nela inserido”; A5 - satisfação de necessidades: “Quando consegue concluir o trabalho, documentar tudo”; criação de necessidades: “Não vejo o trabalho sem tecnologia para sua realização”.

Para o paradoxo **Matriarcal e Patriarcal**, Arnold (2003) afirma que o trabalhador da linha de frente pós-fordista pode atuar de forma independente no mundo dos clientes, produtos e serviços, enquanto a hierarquia tradicional é mediada pelo telefone celular. O usuário de celular é um servo, um funcionário, sem independência ou ação autônoma, mas é, igualmente, tomador de decisões, livre para agir e se mover sem supervisão direta, usando discricção e julgamento.

Este paradoxo patriarcal e matriarcal no uso de tecnologias móveis foi evidenciada na manifestação dos entrevistados: A3 - patriarcal: “Hierarquia de papéis, em cima de responsabilidade no desenvolvimento, trazer para dentro sistêmico; matriarcal: “Depende da maneira de como é realizado o gerenciamento de acesso”; A11 - patriarcal: “Negócio de auditoria contábil, hierarquia, há necessidade de reporte, vi *e-mail*, reuniões”; matriarcal: “Comunicação via e-mail, via reuniões online”

Para tanto, a partir da análise das descrições dos resultados obtidos na coleta de dados, foi possível constatar os paradoxos de uso das tecnologias móveis manifestados totalmente na auditoria contábil, foram: Ocupado e disponível, Controle e caos, Autonomia e Vício, Independência e Codependência, Público e Privado, Produção e Consumo, Continuidade e Assincronicidade. Na próxima seção, são apresentadas as estratégias pessoais relatadas pelos auditores contábeis entrevistados, a partir da coleta das informações nas entrevistas para o alcance do objetivo específico quatro desta dissertação.

#### 4.3 ESTRATÉGIAS CRIADAS PELOS AUDITORES PARA GERENCIAR OS PARADOXOS DE USO DA TECNOLOGIA MÓVEL

Uma resposta direta aos desafios apresentados é o desenvolvimento de estratégias comportamentais para ajudar os usuários a lidar melhor com as situações de conflito percebidas na utilização das tecnologias móveis. Visto que, a partir do momento que se sabe como prevenir ou enfrentar os paradoxos de uso das tecnologias móveis, a possibilidade de maior agilidade e produtividade, não comprometendo a qualidade dos trabalhos, possivelmente, uma relação harmoniosa e saudável entre o usuário e a tecnologia, ao se perceber e tratar os paradoxos (CORSO, 2013). Nesse sentido, essa contribuição possibilita o alcance de soluções para minimizar os conflitos do uso das tecnologias móveis e identificar estratégias para o enfrentamento dos paradoxos, permitindo que os gestores tenham visibilidade no processo de gerenciamento de conflitos na utilização de tecnologias móveis, tomando decisões mais efetivas (CORSO, 2013).

Para tanto, no quadro 2 podem ser visualizadas as estratégias a serem consideradas, para realizar como novos hábitos na resistência e enfrentamento das situações ocasionadas pelos paradoxos, conforme exposição pessoal dos entrevistados.

Tabela 2 - Estratégias de enfrentamento

PARADOXOS	ESTRATÉGIAS	CLASSIFICAÇÃO TEÓRICA
<b>Liberdade e Escravidão</b>	Tentar não olhar e-mail no sábado ou domingo, ou depois do horário; quando necessário verificar.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER, 1998) (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Flexibilizar o tempo; tentar manter o uso das tecnologias no expediente de trabalho.	
	Não possuir o e-mail corporativo no celular.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER, 1998)
	Necessário que a gestão faça um monitoramento; quem determina o bem estar entre recursos móveis e trabalho é o gestor.	
	<i>Backup</i> de arquivos, em função de possível perda.	
	Delimitar horário para desvincular as atividades do dia a dia; utilizar google alerta para sócios e clientes.	
<b>Ocupado e disponível</b>	Planejamento.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER, 1998)
	Bloqueio sistêmico na ferramenta por parte da empresa.	
	Atividade física para equilibrar essa vida de auditor.	
	Bloqueios na agenda.	
	Resposta automática de e-mail referente a ausência temporária.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER, 1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Status de ocupado no chat.	
	Status de deslocamento.	
<b>Competência e Incompetência</b>	Obter a ciência da capacidade pessoal, para poder realizar determinado trabalho.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER, 1998)
	Assistir vídeos como forma de capacitação e se manter informado.	
	Treinamento de ferramentas antes de sua utilização.	
	Autogerenciamento do tempo e medição da experiência com cada recurso.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER, 1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Melhor aproveitamento do que foi disponibilizado.	
	Saber como trabalhar com a informação.	
	Planejar o dia e atender à programação (elaboração do <i>To Do</i> ).	
<b>Controle e caos</b>	Utilização de ferramentas digitais para o gerenciamento de tarefas.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER, 1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Organização de forma eficaz no ambiente digital.	
	Funcionalidades de indexação.	
	Planejar a programação de atendimento aos clientes conforme calendário específico de cada um, para um cronograma eficaz mesmo com situações de doença ou no caso de solicitação de alteração de data pelo cliente.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER, 1998)
<b>Autonomia e Vício</b>	Autogerenciamento; permite que saiba quando acessa por vício ou por colaboração da equipe.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER, 1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Bloqueio ou Limitador de tempo dentro das ferramentas móveis utilizadas;	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER, 1998)
	Disseminação do policiamento pessoal.	
<b>Móvel e Fixo</b>	Conscientização para não mexer depois do horário.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER, 1998)
	Vir por parte da empresa propor uma limitação, fazendo com que minimize a obrigação intrínseca do colaborador de estar sempre conectado.	
<b>Móvel e Fixo</b>	Adaptação a tecnologia.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER, 1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Solicitação de espaço físico para utilização do notebook.	
<b>Independência e Co-dependência</b>	Estabelecer gestão de acesso na fase do planejamento, definindo os usuários e seus acessos.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER, 1998)

<b>Próximo e Distante</b>	Necessário fazer momentos de integração da equipe.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Proporcionar reunião, ou discussão que tenha conhecimento do todo.	
	Briefing do cliente, saber qual o papel de cada um dentro do projeto.	
	Contextualizar cada membro dentro da equipe;	
<b>Público e Privado</b>	Atendimento às demandas de forma mais rápida e discreta.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Bom senso, manter sigilo de assuntos em locais públicos, não falar alto, não mencionar o nome do cliente.	
	Verificar os termos de aceite do local alugado para realizar uma reunião.	
	Disciplina; planejamento; foco.	
<b>Produção e Consumo</b>	Sistema emite alertas para delimitar produção e consumo.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Delimitar horários, autogerenciamento;	
	Estabelecer rotinas.	
	Conhecer o cliente, como ele extrai a informação, combinar a forma como ele irá enviar para planejar o trabalho.	
<b>Planejamento e Improvisação</b>	Ação que deve partir da empresa, em função do sentimento intrínseco do profissional da internalização desse bom senso.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER,1998)
	Distribuição melhor do tempo, o que se necessita para realização das tarefas.	
	Planejamento.	
	Planejamento.	
<b>Engajamento e Desengajamento</b>	Gestão no apoio e gerenciamento no monitoramento da equipe.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Planejamento eficaz por parte da gestão.	
<b>Novo e Obsoleto</b>	Monitoramento do mercado e das atualizações necessárias, por parte da empresa.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Planejamento das informações que devem ser tratadas pelas tecnologias móveis para evitar o risco.	
<b>Eficiência e Ineficiência</b>	Conhecer o cliente, planejar e conhecer a equipe.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER,1998)
	Treinamento.	
	Atualização frequente das ferramentas.	
<b>Integração e Isolamento</b>	Planejamento.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Conscientização do auditor; várias formas de integração com as tecnologias.	
	Integração na equipe.	
<b>Ilusão e Desilusão</b>	Buscar sempre o cliente para o seu lado; bom relacionamento para o trabalho fluir.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Estabelecer dias para trabalhos em casa e dias no escritório	
	Reuniões periódicas entre a equipe.	
<b>Continuidade e Assincronicidade</b>	Manter o ceticismo.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Monitorar o tempo; mensurar quanto tempo se utiliza para cada teste.	
	Definir papéis de forma adequada, permite continuidade nos trabalhos;	
<b>Continuidade e Assincronicidade</b>	Verificação através de <i>output</i> dos trabalhos.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER,1998)
	Definições de horários ou momentos para respostas dos e-mails.	
	Definições de horários ou momentos para respostas dos e-mails.	

<b>Criatividade Fluída e Limitada</b>	Sistemas atualizados, novos,	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Investimento na capacitação profissional e desenvolvimento do raciocínio.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER,1998)
	Conhecimento do negócio auditado; conhecer o cliente.	
<b>Colaboração Fluída e Limitada</b>	Prazos bem acordados e bem concatenados.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER,1998)
	Conectividade.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Conscientização da colaboração entre a equipe.	
<b>Controle Fluído e Limitado</b>	Gestor necessita ter conhecimento em relação aos sistemas para gerenciar, monitorar de forma eficaz no controle fluído.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER,1998)
	Programa de trabalho compartilhado.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
<b>Satisfação e criação de necessidades</b>	Analisar com o cliente os tipos de documentos e bases que utiliza.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)
	Backup disponível para emergências.	RESISTÊNCIA (MICK & FOURNIER,1998)
	Verificação por parte da empresa de atualizações a serem realizadas.	
<b>Matriarcal e Patriarcal</b>	Gestores se colocam à disposição em forma explícita para todos.	ENFRENTAMENTO (MICK & FOURNIER,1998); (JARVENPAA & LANG, 2005)

Fonte: elaborado a partir dos dados da pesquisa (2022).

Nesse sentido, através do quadro 2 é possível identificar as formas pessoais de resistência e enfrentamento, que os auditores consideram adequadas para lidar com as situações ocasionadas pelos paradoxos no uso das tecnologias móveis. A seguir tem-se as considerações finais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo investigar a relação paradoxal existente no uso das tecnologias de informação móveis por auditores contábeis independentes. Com o intuito de alcançar esse objetivo, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com 23 auditores independentes oriundos da cidade de Porto Alegre/RS.

Após a coleta, análise e discussão dos resultados, foi possível inferir que a tecnologia tem o poder de modificar equipes, organizações e profissões, pois no caso da auditoria, a tecnologia permeia o desenvolvimento dos trabalhos, comunicação entre as partes e outras questões corporativas.

Para tanto, foi possível observar a manifestação de todos os paradoxos presentes na literatura, porém, determinados paradoxos tiveram um aspecto menos evidentes, do que para outros, em específico, onde o polo negativo foi o que apareceu menos evidente. Também foi possível visualizar estratégias a serem consideradas, para realizar como novos hábitos na resistência e enfrentamento das situações ocasionadas pelos paradoxos.

As principais contribuições teóricas deste estudo visam mostrar quais manifestações dos paradoxos foram identificadas na profissão de auditoria contábil e as estratégias de resistência enfrentamento desenvolvidas pelos auditores (ARNOLD, 2003; JARVENPAA; LANG, 2005, JARVENPAA; LANG; TUUNAINEN, 2005; MAZMANIAN; ORLIKOWSKI; YATES, 2006; SORENSEN, 2011).

Como contribuições práticas, este estudo pode servir como subsídio às empresas de auditoria contábil independente, no que tange à relação paradoxal dos auditores contábeis com as tecnologias móveis necessárias para o desenvolvimento de seus trabalhos e presentes em função do grau elevado de mobilidade. A estrutura proposta a ser utilizada como objeto de estudo para gestores de auditoria contábil e gestores de tecnologia da informação nas empresas de auditoria contábil, contempla os seguintes itens/produtos (desse estudo): (1) Elaboração de política ou manual com normas e diretrizes específicas para a utilização adequada das tecnologias móveis, durante e após a jornada de trabalho; (2) Reuniões e/ou encontros específicos no início dos projetos para abordar e revisar as situações indesejadas ocasionadas pelos paradoxos; (3) Definição de plano e cronograma de treinamentos específicos tanto para aprimoramento das questões sociais quanto para as questões técnicas de interação com as tecnologias móveis; (4) Parametrização nas ferramentas móveis das diretrizes da política ou manual elaborados pela empresa; (5) Implantação de bloqueios sistêmicos para corroborar com a política ou manual;

Com isso, os produtos desenvolvidos podem proporcionar aos gestores novos formatos de visualização dos aspectos sociais na profissão de auditoria contábil, já que o trabalho é desenvolvido inteiramente por pessoas e tecnologias (JARZABKOWSKI; SPEE, 2009; LEONARDI, 2012; ORLIKOWSKI, 2007).

Ademais, evidenciou-se um campo pouco explorado – aspectos sociais no âmbito das TI – o que acabou trazendo limitações no que tange a literatura, bem como, o pouco conhecimento sobre a temática em função dos aspectos sociais na interação das tecnologias dos profissionais, dificultando a entrevista.

Para sugestão de pesquisas futuras, pode-se instigar a análise da implantação da estrutura proposta como estudo de caso em empresas de auditoria contábil, com o intuito de verificação da eficácia na metodologia aplicada, em função da necessidade de aprimoramento na qualidade das empresas de auditoria contábil e dos trabalhos da auditoria contábil, conforme norma internacional de gestão da qualidade ISQM 1 (*International Standards on Quality Management*), em que dois dos oito componentes a serem cumpridos na normativa se referem a pessoas e recursos.

## REFERÊNCIAS

ANDRIOPOULOS, C.; GOTSI, M. Methods of Paradox. In: SMITH, W. K. et al. (Eds.). **The Oxford Handbook of Organizational Paradox**. Oxford: Oxford University Press, 2017.

ARNOLD, M. "On the phenomenology of technology: The "Janus-faces" of mobile phones". **Information and Organization**, v. 13, n. 4, 2003.

BALASUBRAMANIAN, S.; PETERSON, R.; JARVENPAA, L. "Exploring the implications of m-commerce for markets and marketing". **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 30, n. 4, 2002.

BARDIN, A. **Epistemology and political philosophy in Gilbert Simondon: Individuation, technics, social systems**. Dordrecht: Springer, 2015.

BORGES, A.; JOIA, L. A. "Executivos e smartphones: uma relação ambígua e paradoxal". **Organizações e Sociedade**, Salvador, v. 20, n. 67, dez, 2013.

BOORSTIN, D. J. **Republic of technology: reflections on our future community**, 1978.

CORSO, K. B.; FREITAS, H. M.; BEHR, A. "The context in mobile work: A discussion in light of the paradigm of Ubiquity". **Revista Administração em Diálogo - RAD**, v. 15, n. 2, mai./ago, 2013.

CORSO, K. B. **Práticas sócio-materiais de gestores: investigando os paradoxos de uso da tecnologia móvel em uma instituição de ensino superior**. (Tese de Doutorado em Administração). Porto Alegre: UFRGS, 2013.

DEKLEVA, S. "M-business: Economy driver or a mess?" **Communications of the Association for Information Systems**, v. 13, 2004.

FRASER, M. T. D.; GONDIM, S. M. G. "Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa". **Paidéia (Ribeirão Preto)**, v. 14, 2004.

FRISSEN, V. A. J. "ICTs in the rush hour of life". **The Information Society**, v. 16, n. 1, 2000.

JARVENPAA, S. L.; LANG, K. R.; TUUNAINEN, V. K. Friend or Foe? The Ambivalent Relationship between Mobile Technology and its Users. In: SØRENSEN, C. et al. (Eds.). **Designing Ubiquitous Information Environments: Socio-Technical Issues and Challenges**. v. 185. Boston: The International Federation for Information Processing - IFIP, 2005.

JARVENPAA, S. L.; LANG, K. R. "Managing the paradoxes of Mobile Technology". **Information Systems Management**, v. 22, n. 4, 2005.

JARZABKOWSKI, P.; PINCH, T. "Sociomateriality is 'the New Black': Accomplishing repurposing, reinscripting and repairing in context". **Management (France)**, v. 16, n. 5, 2013.

JARZABKOWSKI, P.; SPEE, A. P. "Strategy-as-practice: A review and future directions for the field". **International Journal of Management Reviews**, v. 11, n. 1, 2009.

JUNGES, F. et al. "Paradoxos vivenciados pelo uso das tecnologias móveis no processo individual de tomada de decisão". **Revista de Ciências da Administração**, v. 20, n. 50, 2018.

KAKIHARA, M.; SORENSEN, C. "Expanding the 'mobility' concept". **ACM SIGGROUP Bulletin**, v. 22, n. 3, 2001.

LEE, C. S. TAJUDEEN, F. P. "Usage and impact of artificial intelligence on accounting: Evidence from Malaysian organizations". **Asian Journal of Business and Accounting**, v. 13, n. 1, 2020.

LEONARDI, P. M. Materiality, sociomateriality, and socio-technical systems: What do these terms mean? How are they different? Do we need them. In: LEONARDI, P. M.; NARDI, B. A.; KALLINIKOS, J. (Eds.). **Materiality and organizing: Social interaction in a technological world**. Oxford: University Press: 2012.

- LUNARDI, G.L; WENDLAND, J; DOLCI, D.B. “Internet Móvel nas Organizações: Fatores de Adoção e Impactos sobre o Desempenho”. **RAC**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 6, art. 3, 2013.
- LOMBARDI, R.; CHARL DE VILLIERS; N.; PIZZO, M. “The disruption of blockchain in auditing - a systematic literature review and an agenda for future research”. **Accounting, Auditing; Accountability Journal**, v. 35, n. 7, 2021.
- MAZMANIAN, M.; ORLIKOWSKI, W.; YATES, J. “Ubiquitous email: Individual experiences and organizational consequences of Blackberry use”. **Proceedings of Annual Meeting of the Academy of Management**. Atlanta: GA, 2006.
- MESSENGER, J. C. (Ed.). **Telework in the 21st century: An evolutionary perspective**. Geneva: Edward Elgar Publishing, 2019.
- MICK, D. G.; FOURNIER, S. “Paradoxes of technology: Consumer cognizance, emotions, and coping strategies”. **Journal of Consumer Research**, v. 25, n. 2, Sep, 1998.
- ORLIKOWSKI, W. J. “Sociomaterial practices: Exploring technology at work”. **Organization Studies**, v. 28, n. 9, set, 2007.
- ORLIKOWSKI, W. J.; SCOTT, S. V. “Sociomateriality: Challenging the separation of technology, work and organization”. **Academy of Management Annals**, v. 2, n. 1, 2008.
- PARK, S.; CHO, Y. J. “Does telework status affect the behavior and perception of supervisors? Examining task behavior and perception in the telework context”. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 33, n. 7, 2020.
- PORTER, A. J.; HOOFF, B. “The complementarity of autonomy and control in mobile work. **European Journal of Information Systems**”, v. 29, n. 2, 2020.
- REZAEI, Z.; REINSTEIN, A. “The impact of emerging information technology on auditing”. **Managerial Auditing Journal**, v.13, n.8, 1998.
- ROUHANI, S. et al. “The impact model of business intelligence on decision support and organizational benefits”. **Journal of Enterprise Information Management**, v. 29, n. 1, 2016.
- SALUR, M. N.; KATTAR, W. K. “The impact of enterprise resource planning (ERP) on the audit in the context of emerging technologies”. **Ekonomi Maliye İşletme Dergisi**, v. 4, n. 2, 2021.
- SMITH, W.; LEWIS, M. “Toward a theory of paradox: A dynamic equilibrium model of organizing”. **Academy of Management Review**, v. 36, n. 2, 2011.
- SORENSEN, C. **Enterprise Mobility: Tiny technology with global impact on work**. New York: Palgrave Macmillan, 2011.
- URBACZEWSKI, A.; VALACICH, J.; JESSUP, L. “Mobile commerce opportunities and challenges”. **Communications of the ACM**, v. 46, n. 12, 2003.
- WANG, X.; LEE, K. M. “The paradox of technology innovativeness and risk perceptions - A profile of Asian smartphone users”. **Telematics and Informatics**, v. 51, abril, 2020.